

ROYAUME DU MAROC



MINISTRE DE LA REFORME
DE L'ADMINISTRATION ET
DE LA FONCTION PUBLIQUE



CDL-UD(2018)008
Or. ar

COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)

en coopération avec

LE MINISTRE DE LA REFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU ROYAUME DU MAROC

Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration
UniDem Med

**"AMELIORER LA RELATION ENTRE L'ADMINISTRATION ET
LES CITOYENS : UN IMPERATIF DEMOCRATIQUE"**

Rabat, Maroc

23 - 26 avril 2018

AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC

EXPERIENCE NATIONALE - PALESTINE¹

Mme Rasha ANABTAWI, M. Rafi DROUBI

(Conseil Général du Personnel)

Assurer la durabilité de la gouvernance démocratique et des droits de l'homme
dans le sud de la Méditerranée



¹ Cette dénomination ne saurait être interprétée comme une reconnaissance d'un État de Palestine et est sans préjudice de la position de chaque État membre du Conseil de l'Europe sur cette question.

دولة فلسطين

رقمنة الخدمات وتسهيل الوصول للمعلومات في
ديوان الموظفين العام

رافع دروېي - رشا عيتاوي

ديوان الموظفين العام

General Personnel Council (GPC)

Palestine

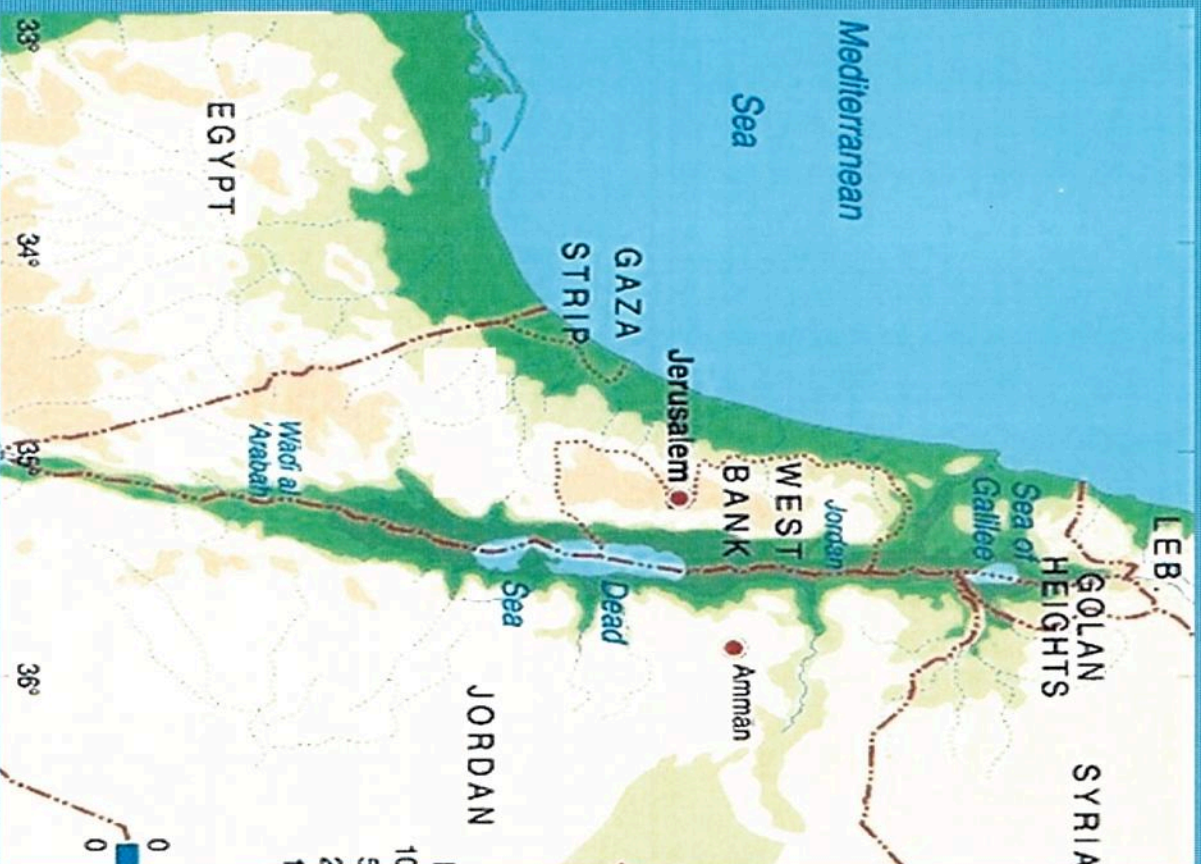
المحتوى

- نبذه عامة عن فلسطين
- نبذه عامة عن واقع الخدمة المدنية في فلسطين
- أرقام وإحصاءات من اليو ابة عن الباحثين عن عمل



GPC.mp4

جغرافية فلسطين

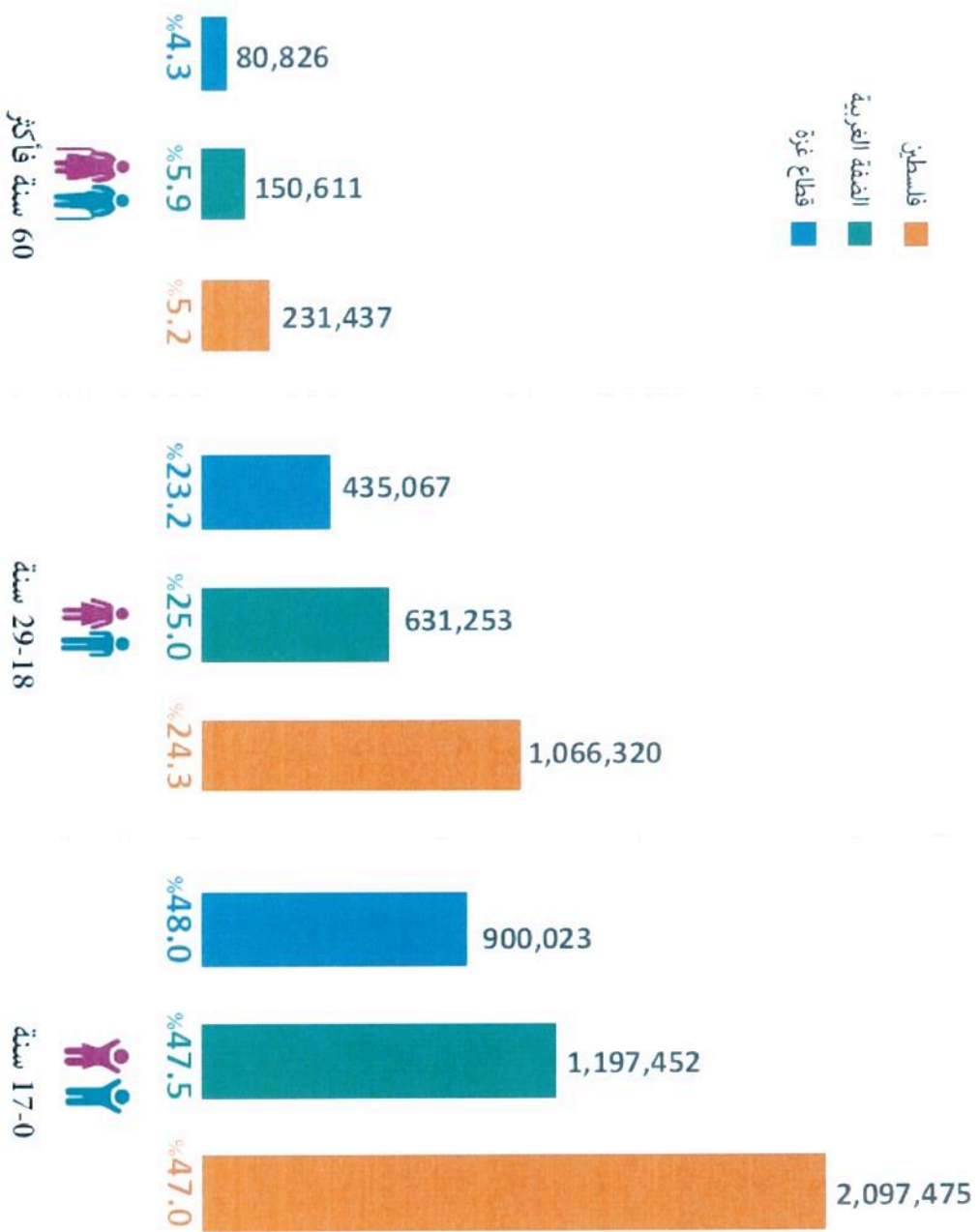


مساحة "دولة فلسطين"	6,220 Km ²
عدد المحافظات	16
مناطق جغرافية	الضفة الغربية غزة

حقائق ديموغرافية عن فلسطين

- عدد السكان في فلسطين حسب التعداد العام 2017 هو 4.8 مليون نسمة
- معدل العمر للشعب الفلسطيني هو 19.3
- عدد السكان في الفئة العمرية 15-64 هو 2.5 مليون
- عدد السكان أقل من عمر 5 سنوات (0.72 million)
- العمر المتوقع للانسان الفلسطيني عند الولادة 73.1 (years)

السكان في فئات عمرية مختارة



نبذة عن التعليم في فلسطين

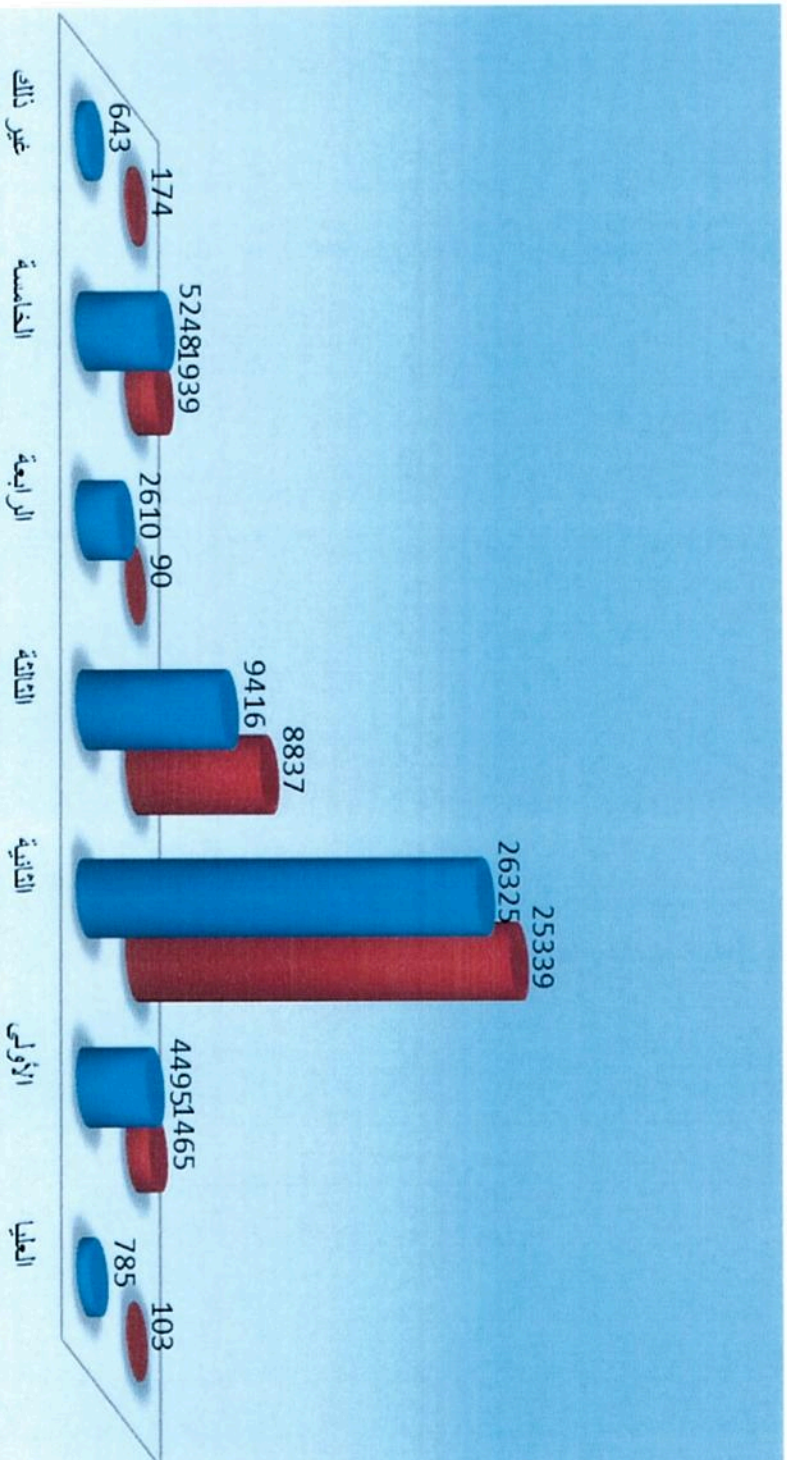
- مجموع الطلاب على مقاعد الدراسة الاثرا مية 1229000
- عدد المدارس في فلسطين 2963
- عدد المدرسين 67000
- متوقع سنوات الدراسة 12.8 سنة
- نسبة المدرسين للطلاب 27.2

احصاءات عامة حول واقع الخدمة المدنية

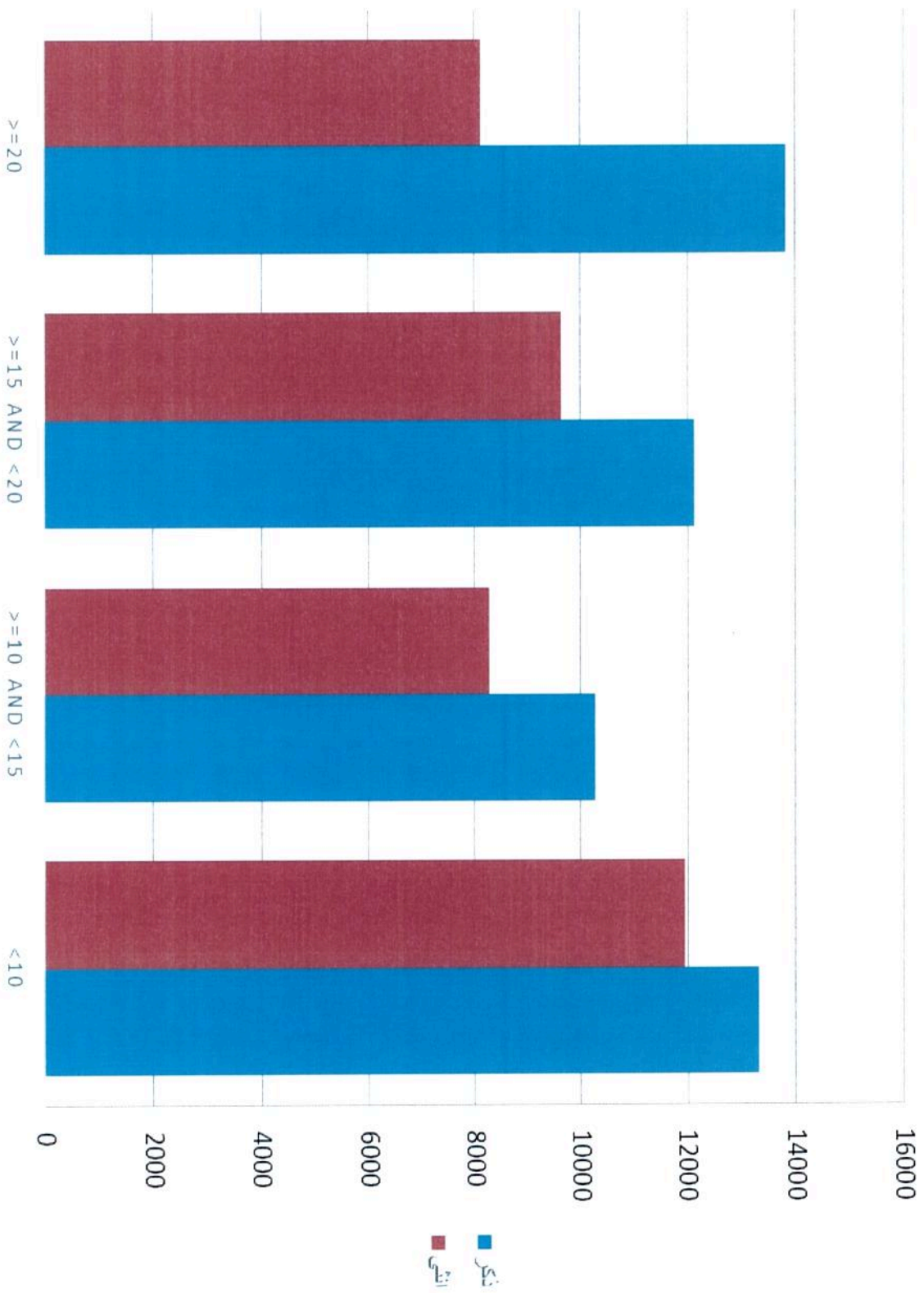
- مجموع الموظفين العاملين في قطاع الخدمة المدنية 87469
- نسبة عدد العاملين في قطاع الخدمة المدنية بالنسبة لعدد السكان 1.82%
- العاملين في الخدمة المدنية يقسموا الى 7 فئات
 - الفئة الخاصة (رؤساء المؤسسات بدرجة وزير أو قضاة و السلك القضائي)
 - الفئة العليا (مدراء عامون للإدارات - وكيل وزارة)
 - الفئة الاولى مدراء الدوائر
 - الفئة الثانية (فئة الاختصاص)
 - الفئة الثالثة (الكتابة وشبه الاختصاص)
 - الفئة الرابعة (الوظائف الكتابية)
 - الفئة الخامسة (الوظائف الخدمائية)

توزيع العاملين في الخدمة المدنية حسب الفئة والجنس

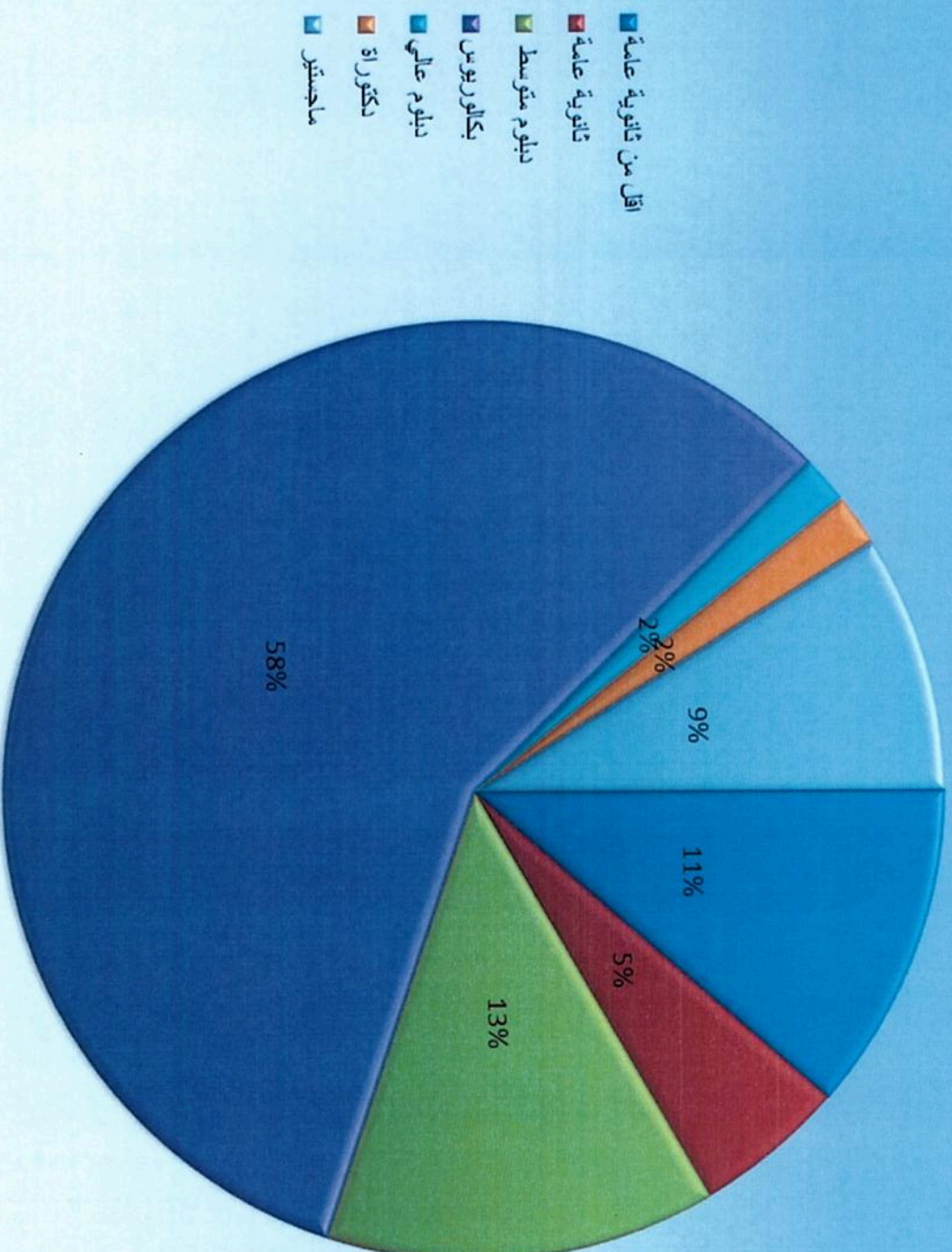
■ انثى ■ ذكر



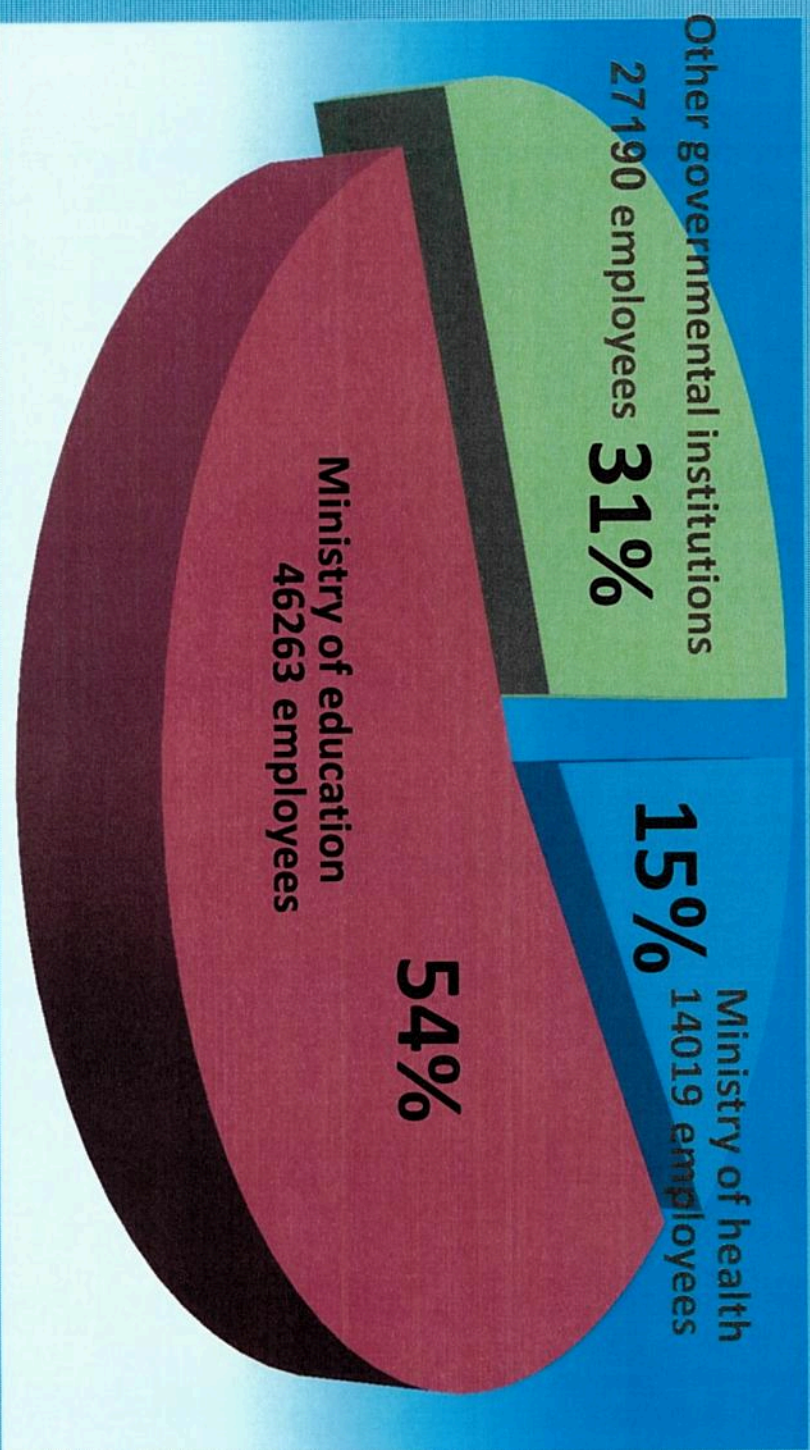
توزيع الموظفين حسب سنوات الخدمة



توزيع العاملين في الخدمة المدنية حسب المؤهل



توزيع الموظفين حسب القطاعات



اللوائح والقوانين التي تحكم العمل في قطاع الخدمة المدنية

- قانون الخدمة المدنية لعام 1998
- القانون المعدل لعام 2005 (المعمول به حاليا)
- اللوائح التنفيذية
- مدونة السلوك للعاملين في قطاع الخدمة المدنية
- تم الانتهاء من عمل المسودة النهائية لقانون الخدمة المدنية الجديد و هي في مكتب الرئاسة للمصادقة

نظام الارشفة الالكترونية لملفات الموظفين

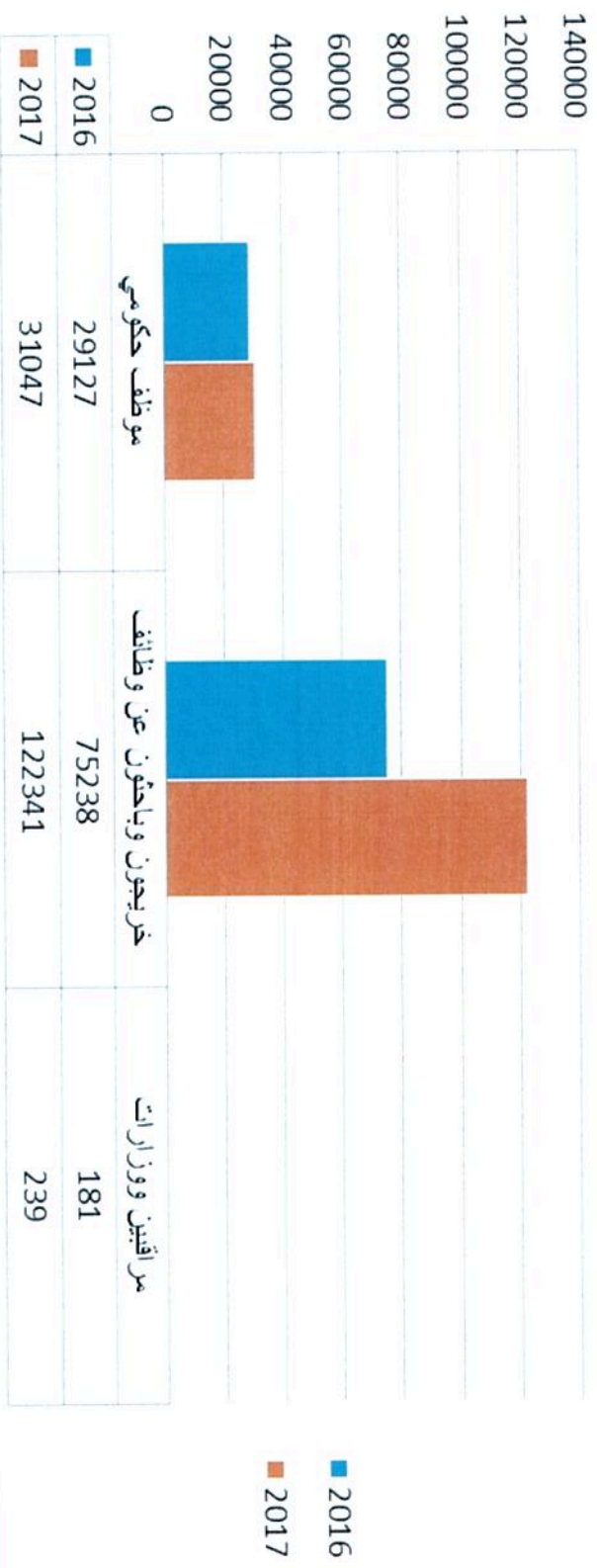
- ارشفة جميع ملفات العاملين في قطاع الخدمة المدنية في فلسطين أكثر من 140000 ملف (من ضمنها من يعملون بشكل مؤقت و متقاعدون)
- ارشفة ما يزيد عن 12 مليون وثيقة وفهرستها
- تمكين جميع المؤسسات الحكومية من الوصول للملفات الالكترونية المورشفة لجميع موظفيها
- اعتماد التراسل الالكتروني لجميع المكاتبات الصادرة من ديوان الموظفين العام للوزارات والمؤسسات الحكومية من خلال نظام الارشفة مباشرة.

البوابة الالكترونية

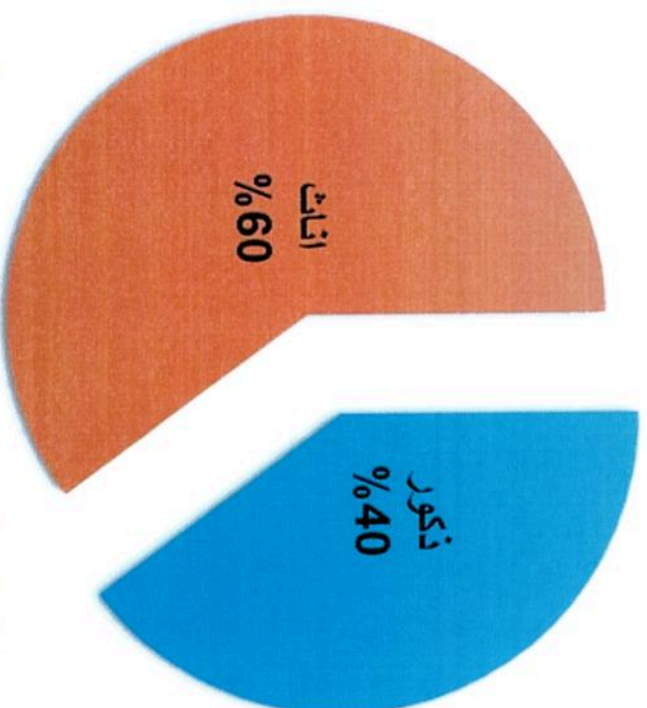
أعداد المستخدمين للبوابة الالكترونية لليون الموظفين العام

2017	2016	نوع المستخدم
31047	29127	موظفو الخدمة المدنية
122341	75238	خريجون وباحثون عن وظائف
239	181	مراقبون ووزارات
153627	104546	المجموع

الباحثون عن عمل

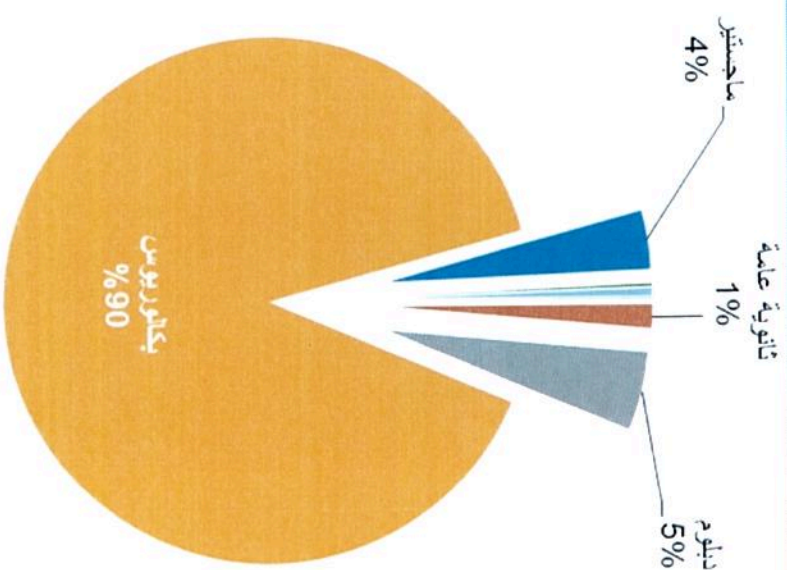


الباحثون عن عمل



توزيع الخريجين والباحثين عن عمل عام 2017 حسب الجنس

الباحثون عن عمل



- أقل من ثانوية عامة
- ثانوية عامة
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراة
- درجات طبية

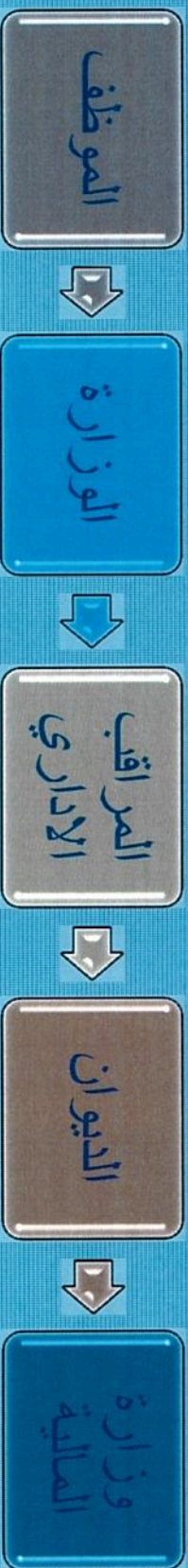
توزيع الخريجين والباحثين عن عمل عام 2017 حسب المؤهل العلمي

نظام الامتحانات الالكترونية

- تم استخدام المنظومة لتقييم المتقاسمين على بعض احداثيات لعام 2016 بمجمل 44 جلسة و 2393 متقدم.
- قد قام ديوان الموظفين العام باطلاق منظومة الامتحانات الالكترونية مطلع العام 2017
- تم عقد امتحانات الكتر ونية لكافة الوظائف الخاصة بجميع احداثيات 2017 بمجمل 96 جلسة
- عدد المتقدمين كان 6174 متقدم

النظام الإلكتروني الموحد لإدارة وتخطيط الموارد البشرية (مورد)

- إبتداء المشروع بدراسة ,إعادة هندسة جميع الاجراءات التي تخص العاملين في الخدمة المدنية ورقمنة تلك الاجراءات
- بلغ عدد الاجراءات المحوسبة التي تم تنفيذها مع المؤسسات الحكومية (63) اجراء كالتعيين،الترقية،تعديل مؤهل علمي ،تعديل مسمى وظيفي ،انهاء خدمة ،خلو طرف،اجازة بدون راتب ،اعارة ،اجازة مرضية...الخ
- الانتقال المرحلة الثانية إبتداء المشروع وخمس وزارات
- عدد الوزارات و المؤسسات المرتبطة حالياً هي 27
- مخطط سير عمل النظام يشكله النهائي سيكون كما هو موضح ادناه



ديوان الموظفين يعلن عن إطلاق أول تطبيق هاتف

منعما 38571 قدمت خلال العام الحالي



ديوان الموظفين يعلن عن إطلاق أول تطبيق هاتف

محمول حكومي فلسطيني «وظيمتي»



أعلن ديوان الموظفين الفلسطينيين عن إطلاق أول تطبيق هاتف محمول حكومي فلسطيني «وظيمتي»...

64972 طلب توظيف تلقاها ديوان الموظفين عبر بوابته الإلكترونية

أعلن ديوان الموظفين الفلسطينيين عن تلقيها 64972 طلب توظيف عبر بوابته الإلكترونية...

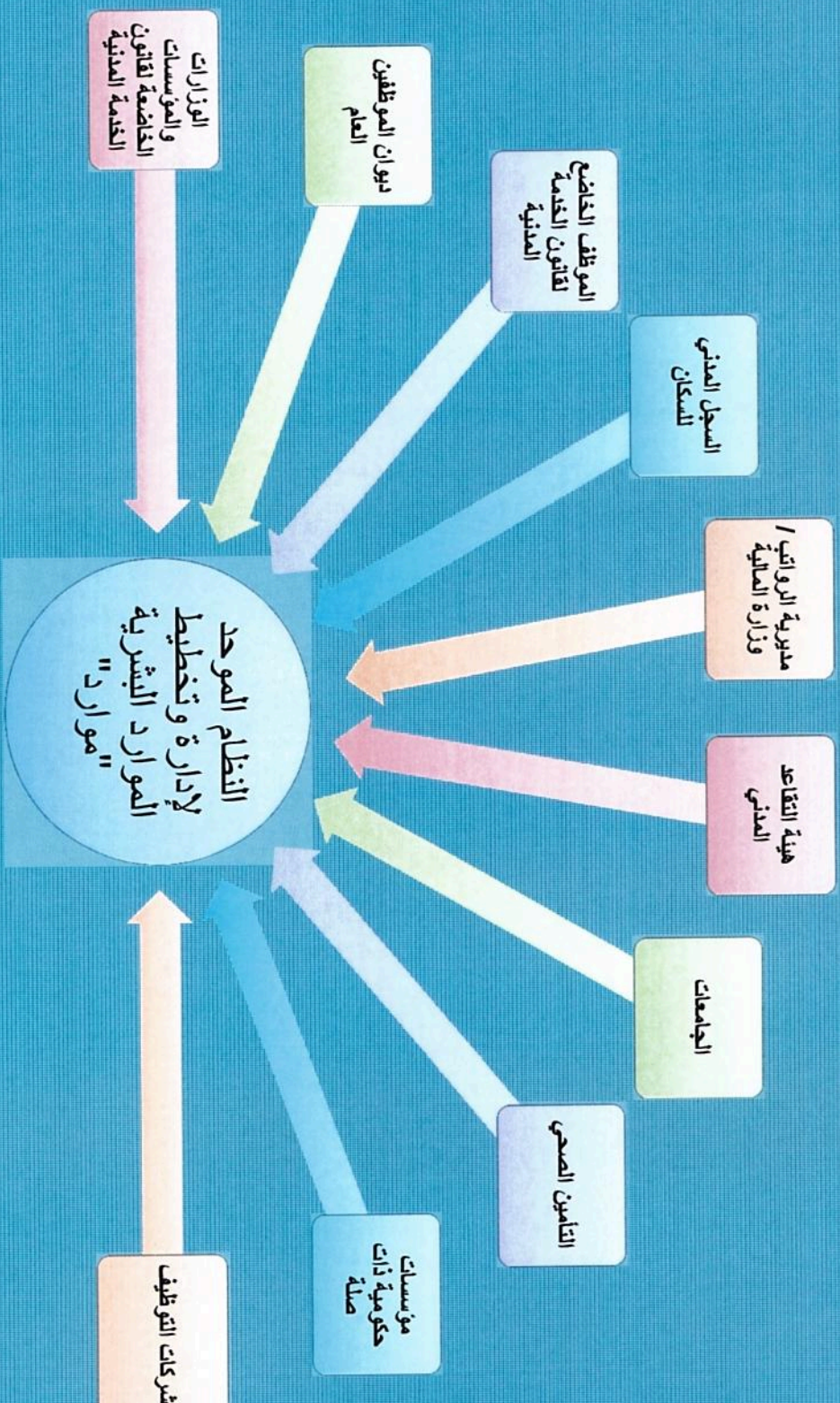
ديوان الموظفين يطلق العمل بالترشييف الإلكتروني للمؤسسات الحكومية

أعلن ديوان الموظفين الفلسطينيين عن إطلاق العمل بالترشييف الإلكتروني للمؤسسات الحكومية...

شكراً لوقتكم

شكرا لوقتكم

العناصر المؤثرة في التخطيط لنظام موارد بشرية موحد للموظفين الخاضعين لقانون الخدمة المدنية



التحول الرقمي في ديوان الموظفين العام وتطبيقات التكنولوجيا

ديوان الموظفين العام وتكنولوجيا المعلومات

- منذ العام 2005 ركز ديوان الموظفين العام جهودَه لتطوير تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في تنفيذ جميع الاجراءات الخاصة بالخدمة المدنية وذلك من اجل تحقيق عدة أهداف منها
 - ✓ الدقة العالية في الاداء وزيادة معدل سرعة انجاز المعاملات
 - ✓ اجراءات اكثر تحيدا ووضوح
 - ✓ متابعة دقيقة لاجراءات واليات العمل الحكومي في مجال الموارد البشرية
 - ✓ تحسين اليات التدقيق و الشفافية
 - ✓ استخراج التقارير والاحصائيات ووضع المؤشرات التي تساهم في اتخاذ القرارات واعطاء صورة واضحة عن وضع الخدمة المدنية
 - ✓ تحويل جميع الاجراءات لاجراءات رقمية والتوجه نحو اجراءات لا ورقية

خطة ديوان الموظفين العام في قطاع تكنولوجيا المعلومات

✓ و لان الوضع العام في فلسطين كان صعبا من حيث تنقل العاملين في الخدمة المدنية نتيجة الحواجز العسكرية للاحتلال و الاغلاقات للطرق و المدن الفلسطينية منذ العام 2001 أصبح الوضع ملحا بشكل أكبر للبدء بهذا المشروع ولتحقيق الاهداف السابقة. لذا قام الديوان بالخطوات التالية:-

- ✓ دراسة للوضع الحالي لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات في الخدمة المدنية
- ✓ متابعة ودراسة الانظمة المستخدمة في الدول المختلفة في الخدمة المدنية و معرفة نقاط القوة والضعف
- ✓ تحديد الانظمة و التطبيقات التي تساهم في تطوير و تحسين اداء الخدمة المدنية
- ✓ ترتيب الاولويات للانظمة و التطبيقات المطلوب تنفيذها
- ✓ تبسيط اجراءات العمل داخل ديوان الموظفين و إعادة هندسة بعضها
- ✓ وضع خطة زمنية و مرحلية لتنفيذ التطبيقات
- ✓ تنفيذ الخطة تنفيذ و تطوير الانظمة ضمن الخطة الموضوعة

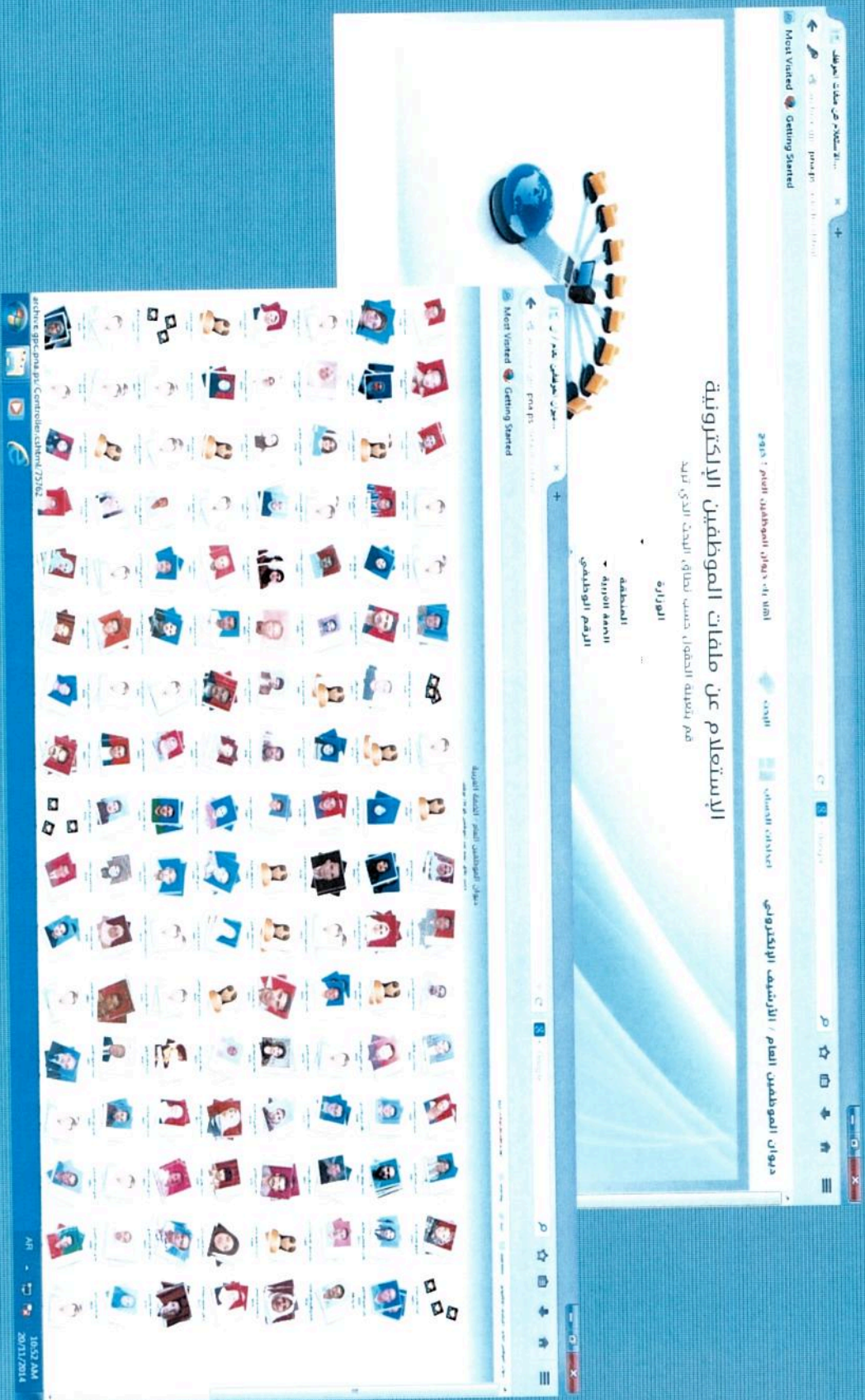
العمل ضمن مراحل

- المرحلة الاولى الرقمنة الداخليه وتبسيط الاجراءات
- المرحلة الثانية والربط مع المتقنين من الخدمات من خلال البوابه
- المرحلة الثالثه بناء نظام الموارد لتخطيط وإدارة الموارد البشرية مكتمل
- المرحلة الرابعه الارتقاء بالخدمة والتحول الى رسم السياسات في قطاع الخدمة المدنية

المرحلة الاولى والثانية (تم الانجاز بشكل كامل)

- ارشفة الملفات الالكترونية
- خدمات البوابة الالكترونية
- تطبيق وظيفتي (Mobile Application)

ارشفة الملفات الالكترونية



البيوابة الالكترونية

الفئات المستفيدة من خدمات البوابة الالكترونية



البوابة الالكترونية -- الموظف الحكومي

- ✓ الاطلاع على كافة حقوقه وواجباته والقوانين والتعميمات المتعلقة بالخدمة المدنية
- ✓ الحصول على النماذج المستخدمة في كثير من الاجراءات الحكومية (التقدم باقترحات أو شكاوى في أي شأن يخص ديوان الموظفين العام الوصول للبيانات الخاصة به لدي ديوان الموظفين العام متابعة المعاملات الواردة والصادرة بخصوصه

البوابة الالكترونية --

خدمات أخرى (يمكن الوصول اليها من خلال البوابة)

- نظام جداول التسهيلات
- الارشيف الالكتروني
- البريد الالكتروني
- صادر المؤسسات الحكومية

خدمات مباشرة من خلال حساب المؤسسة لدى البوابة

- استعراض بيانات موظفيها
- استعراض المعاملات الواردة والصادرة بحق موظفيها
- انشاء اعلانات وظيفية الكترونية بالشواغر المطلوبة
- متابعة الطلبات الالكترونية المقدمة للشواغر الخاصة بها
- اعداد تقارير و احصائيات فيما يتعلق بالموظفين و الاعلانات و الطلبات الخاصة بها

البوابة الالكترونية - المؤسسات الحكومية

1. بناء و نشر اعلانات التوظيف في مؤسسات الخدمة المدنية وتقديم طلبات التوظيف الالكتروني والهدف منها
 - ✓ التأكد من أن نص لاعلان مطابق لشروط الخدمة المدنية وجدول التشكيلات
 - ✓ تحسين مهارات الاتصال مع المستفيدين من خلال توفير اكثر من وسيلة لنشر الخبر
 - ✓ تقليل التكلفة المالية على المستفيدين قدر الامكان
 - ✓ تقليل اشكالية التنقل بين المدن لتقديم طلبات توظيف خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة
 - ✓ زيادة معايير الشفافية عبر تمكين المتنافسين من متابعة طلبات توظيفهم
 - ✓ توثيق جميع الاجراءات الادارية الخاصة بالوظائف التنافسية لتسهيل عملية المسألة و المتابعة و زيادة معيار الشفافية

البوابة الالكترونية - الباحثين عن الوظائف

- نشر الاعلانات الكترونيا
- ✓ يتم نشر جميع اعلانات الوظائف عبر البوابة الالكترونية لديوان الموظفين العام بالاضافة للنشر عبر الجرائد الرسمية
- ✓ ارسال بريد الكتروني لجميع المسجلين لقائمة الديوان البريدية تحتوي على جميع اعلانات التوظيف الجديدة
- ✓ نشر جميع الاعلانات عبر صفحة التواصل الاجتماعي الخاصة بديوان الموظفين العام «FaceBook»

البوابة الالكترونية - الباحثين عن الوظائف - المؤسسة الحكومية

- يقوم جميع الباحثين عن الوظائف بعمل سيرة ذاتية لهم على بوابة ديوان الموظفين العام
 - تقديم طلبات التوظيف تتم فقط من خلال البوابة الالكترونية لديوان الموظفين العام وتطبيق وظيفتي للهاتف المحمول
 - يقوم مقدم طلب التوظيف من متابعة المراحل التي يمر بها طلب التوظيف من خلال حسابه على البوابة الالكترونية لديوان الموظفين العام وتطبيق وظيفتي
 - يتم ارسال رسالة نصية ورسالة بريد الكتروني من خلال البوابة الالكترونية لديوان الموظفين العام لجميع المتقدمين بجميع المراحل
 - حال تقديم الطلب موضح بها رقم الطلب واسم الوظيفة والمؤسسة الحكومية المعنية بالاعلان
 - بعد انتهاء عملية فرز الطلبات يتم ارسال رسالة توضح قبول الطلب او رفض الطلب مبينا سبب الرفض
 - يتم التبليغ بمواعيد الامتحانات والمقابلات للمقبول طلابتهم ايضا عبر الرسائل
- ❖ بلغ عدد الرسائل التي تم ارسالها الى المتقدمين لطلبات التوظيف اكثر من ملايين رسالة سنويا خلال الازعوام الاربعة الماضية

البوابة الالكترونية - المراقب الاداري

- المراقب الاداري هو موظف على كادر ديوان الموظفين يعمل ضمن فريق الشؤون الادارية في المؤسسات الحكومية للتأكد من مطابقة كافة المعاملات التي تصل الى الديوان و المعاملات المخولة بها المؤسسة متماشية مع قانون الخدمة المدنية

- تمكن البوابة المراقبين الاداريين من الاطلاع على كافة التعامليم العامة و الخاصة على شبكة المراقبين
- الاطلاع على البريد الصادر للمؤسسات من خلال نظام الارشفة

تطبيق وظيفتي

- في منتصف عام 2014 قام ديوان الموظفين العام بإطلاق تطبيق "وظيفتي"
- التطبيق معد للعمل على الأجهزة التي تدعم نظام الأندرويد ويمكن تحميله من خلال (Google Play)
- تجاوز عدد الذين قاموا بتحميل النظام 13000 مستخدم حسب احصائيات موقع (Google Play)
- يقدم التطبيق الخدمات التالية للمستخدمين

منح الموظفين صلاحية الوصول الى بياناتهم وملفاتهم الشخصية الموجودة في ديوان الموظفين العام ومتابعة الحركات التي تتم عليها.

وصول المؤسسات الحكومية الى بيانات وملفات موظفيها واستعراضها

متابعة الاخبار والاعلانات التي تصدر عن ديوان الموظفين العام.

استطلاعات الرأي لقياس مدى رضى الجمهور عن الخدمات التي يقدمها ديوان الموظفين العام.

تصفح قانون الخدمة المدنية دون الحاجة الى توفر اتصال بالانترنت

إنشاء سيرة ذاتية من قبل الخريجين والباحثين عن عمل والتقدم للوظائف الشاغرة ومتابعة طلبات التوظيف (قبول، رفض) بشكل سهل وميسر

تطبيق وظيفتي

ديوان الموظفين العام



دولة فلسطين

وظيفتي

أول تطبيق هاتف محمول
حكومي فلسطيني



* خدمات الكترونية تعكس واقع مؤسسي منظم
ونظرة مستقبلية متطورة

www.gpsc.pna.ps

ديوان الموظفين العام



دولة فلسطين

وظيفتي

منصة جديدة في تقديم
الخدمات الإلكترونية



المستخدمون

- * الخريجين والباحثين عن عمل
- * الوزارات والجهات الحكومية
- * موظفي قطاع الخدمة المدنية

www.gpsc.pna.ps

المرحلة الثالثة

- نظام ادارة الموارد البشرية الموحد «موارد»
- الامتحانات التنافسية الالكترونية
- مركز النسخ الاحتياطي

النظام الإلكتروني الموحد لادارة وتخطيط الموارد البشرية (موارد)

قام ديوان الموظفين العام وبدعم من مؤسسة التعاون الألماني بتطوير نظام الكتروني موحد لادارة الموارد البشرية وقد تم اختيار خمس مؤسسات حكومية لتكون شريكة في تطبيق النظام في المرحلة الاولى "مرحلة الاختبار" على ان يتم مشاركة جميع مؤسسات الخدمة المدنية لاحقا وسيشمل النظام كافة الاجراءات المرتبطة بالموارد البشرية بين ديوان الموظفين العام والمؤسسات الحكومية المختلفة.

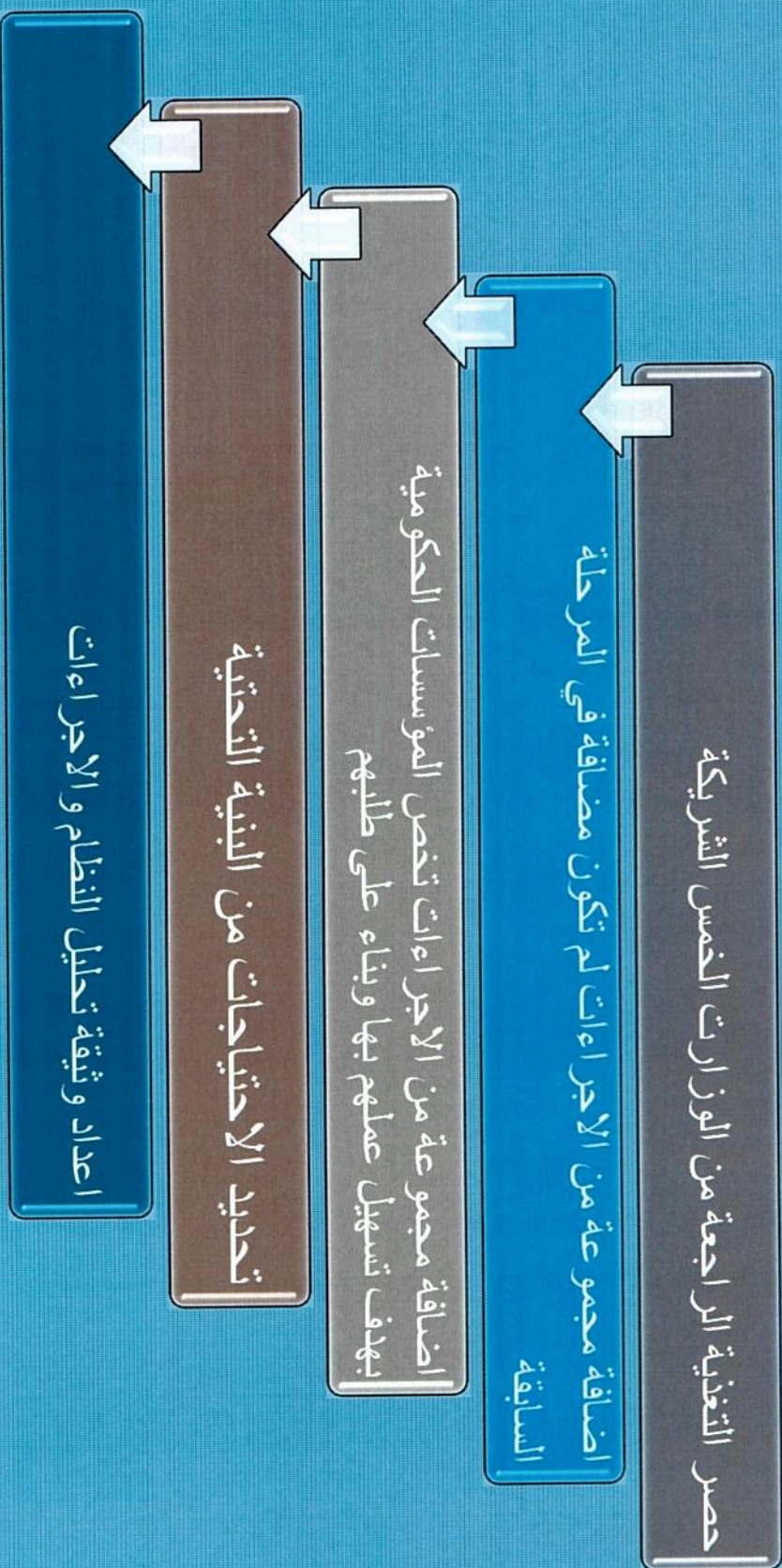
- توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارات والدوائر الحكومية فيما يتعلق بتخطيط وادارة الموارد البشرية
- يعزز مبدأ الشراكة والتكامل والشفافية
- يسهل عملية المتابعة والتقييم وتفويض الصلاحيات.
- التطبيق الجيد للتشريعات الناطمة لشؤون الوظيفة العامة وصولا الى التميز في الاداء الحكومي.
- توحيد النماذج المستخدمة والاجراءات المتبعة بالموارد البشرية في جميع مؤسسات الخدمة المدنية.
- توفير تقارير وإحصائيات لأصحاب القرار عن وضع الموظفين العاملين في الوظيفة الحكومية مما يساعد في وضع السياسات والخطط التي من شأنها ان تساهم في تطوير وتنظيم الوظيفة العامة.

أهداف نظام
ادارة الموارد
البشرية
الإلكتروني
الموحد

المرحلة الثالثة

النظام الإلكتروني الموحد لإدارة وتخطيط الموارد البشرية (موارد)

قام ديوان الموظفين العام بالتخطيط والاعداد للمرحلة الثانية من تطبيق النظام وشملت.



العامه (217)

وارد

مسار العمل : 217

المهمه

- المستخدمه
- الدور
- خاذه الهيكله
- التسكين
- مراجع الخواريه
- اعدادات مراجع الخواريه
- العقود
- ملف الموظف
- احاقه موظف
- الموظف
- مبارح الموظف
- مضيف الموظف
- التفص
- معرض بيانات موظف
- مرفقه مستخدمه
- تعديل الموهل
- مراجعة المرفقات
- انهاء الخدمه
- العمل
- المواصلات
- مضيف الموظف (بحث)

العامه

يبحث

- مدير النظام
- اعداد عامه
- اداره الهيكله
- الموظف
- ملف الموظف
- تعديل الوضع الوظيفي
- انهاء الخدمه
- البيانات
- النسب
- المواصلات
- الدوام
- تعديل بيانات الموظف
- الاتجار
- الاعارة
- الحاله الاجتماعيه
- حركات الوارده

نظام الامتحانات الإلكترونية (eExam System)

- وهو نظام الكتروني متكامل يقدم جميع الخدمات والوظائف اللازمة لبناء وادارة وتقديم وتصحيح الامتحانات الكترونيا بطريقة سهلة والهدف منه
- ✓ الحد من سلبيات الامتحان التنافسي التقليدي مثل طول الوقت اللازم لجميع مراحل الامتحان من مرحلة اعداد الاسئل الى مرحلة التصحيح واخراج النتائج
- ✓ امكانية تقديم المتقدمين لطلبات التوظيف داخل محافظاتهم ومن خلال قاعات معدة لذلك مما يوفر عليهم تكاليف التنقل
- ✓ تحقيق اعلى درجات الشفافية والدقة والسرعة من خلال الاخراج الفوري للنتائج امكانية استخراج تقارير احصائية تقيم متوعدة وذات مؤشرات ودلالات تساعد في تطوير عملية تقييم الامتحانات من اجل تقويمها
- ✓ امكانية بناء الامتحان تلقائيا بناء على محددات يدخلها المختص ، مع امكانية اختلاف ترتيب الاسئلة وامكانية اختلاف ترتيب الاجابات لكل من المتقدمين للامتحان مما يحد من التدخل البشري مما يمنع من تسريب الاسئلة
- ✓ بنك الاسئلة والاستفادة من خبرة الاخوة في سلطنة عمان الشقيقة [

خطط في مرحلة الاختبارات الأولية

- نظام التدريب الإلكتروني
- قاعات إمتحانات متحركة

شكرا لوقتكم

2018